Διαχείριση Άγχους
& Επαγγελματική Εξουθένωση

Ιωάννης Π. Χριστοδούλου

Ph.D. Researcher - Οργανωσιακός Σύμβουλος

ioannis@tetras-consult.gr

Περιεχόμενα Ημέρας

Άγχος – Στρες: ορισμοί, είδη, συμπτώματα,

Έλεγχος – Αντιμετώπιση

Αναπροσδιορισμός Πλαισίου – Αλλαγή Συμπεριφοράς: δυναμικότητα, οργάνωση, χιούμορ, εκτροπή, lifestyle

Διαχείριση Χρόνου

Τί είναι το Στρες;

- Η λέξη «στρες» αποτελεί τον αγγλικό όρο (stress) αυτού που θα ονομάζαμε στα ελληνικά «ψυχοκοινωνική πίεση».
- Αφορά ακριβώς στο αίσθημα που έχουμε όταν δεχόμαστε πιέσεις είτε από το εξωτερικό περιβάλλον (π.χ., οικογένεια, σχέσεις, Πανεπιστήμιο, δουλειά) είτε από τον εαυτό μας (προσδοκίες, απαιτήσεις κτλ.) και στον τρόπο με τον οποίο αντιδρούμε όταν δεχόμαστε αυτές τις πιέσεις.

Πηγή:ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Ορισμός του Στρες

Υπάρχουν πολλοί και διαφορετικοί ορισμοί- ψυχολογία, ιατρική, management, συμβουλευτικό τομεα κτλ.

Ο ποιο κοινά αποδεκτός

" *Μια ιδιαίτερη σχέση μεταξύ ενός άτομου και του περιβάλλοντος του, η οποία εκτιμάται από το άτομο ως απαιτητική ή πέρα των δυνατοτήτων του και επικίνδυνη για την ευημερία του*" Lazarus & Folkman (1984)

Γνωστή ως συνδιαλλακτική προσέγγιση .

Τι είναι Στρες ; (2^{ος} ορισμός)

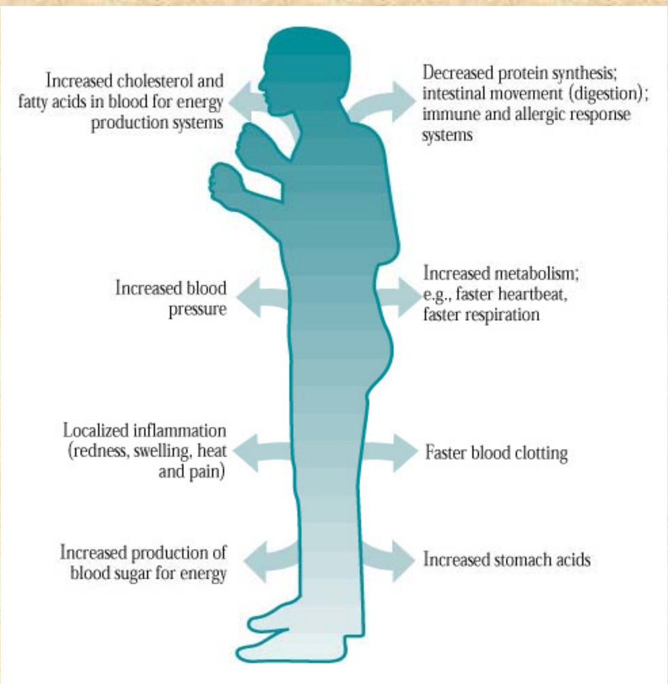
Το στρες είναι αποτέλεσμα της ενεργητικής αλληλεπίδρασης μεταξύ ατόμου και περιβάλλοντος. Τα γεγονότα δημιουργούν στρες στο άτομο μόνο εάν εκτιμηθούν ως τέτοια από το ίδιο.

Οι γνωστικές εκτιμήσεις είναι συνεχείς και υποκειμενικές με αποτέλεσμα το επίπεδο του στρες να εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εκτίμηση του ατόμου: α) για το τι διακυβεύεται και β) για τη διάσταση (πραγματική ή όχι) ανάμεσα στις δυνατότητές του και τις απαιτήσεις μιας κατάστασης.

- Το στρες δεν είναι απαραίτητα κάτι το αρνητικό. Σε μικρή ένταση μπορεί να είναι και η κινητήριός μας δύναμη.
- Πρόκειται λοιπόν, για μία φυσιολογική αντίδραση του οργανισμού σε εξωτερικές ή εσωτερικές απαιτήσεις ή ακόμη και σε κινδύνους, οπότε και στόχος του στρες είναι να μας βοηθήσει να αντιδράσουμε.

Πηγή:ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Fight or flight αντίδραση στο άγχος



- Στην αντίληψη ενός κινδύνου, αυτόματα το συμπαθητικό μας σύστημα διεγείρει τους επινεφριδικούς αδένες του ενδοκρινικού συστήματος για την έκκριση επινεφρίνης διεγείροντας το σώμα

Είδη Στρες

- **Οξύ στρες**: προκαλείται από μία κατάσταση έντονη που μόλις προηγήθηκε (π.χ., συνέντευξη για δουλειά) ή που άμεσα επίκειται (π.χ., ραντεβού με κάποιον που μας ενδιαφέρει). Θέτει το άτομο σε ετοιμότητα και μπορεί να προκαλεί μέχρι και ευχάριστη ένταση, επαναλαμβανόμενο όμως εξαντλεί το άτομο.

Πηγή:ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

- **Επεισοδιακό οξύ στρες:** οξύ στρες σε καθημερινή σχεδόν βάση. Τα άτομα αυτά είναι σαν να βρίσκονται διαρκώς «στην πρίζα». Προκαλεί έντονα σωματικά συμπτώματα (π.χ., καρδιακές παθήσεις, έλκος) και προβλήματα στην συμπεριφορά (π.χ., επιθετικότητα, ξεσπάσματα).

Πηγή:ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

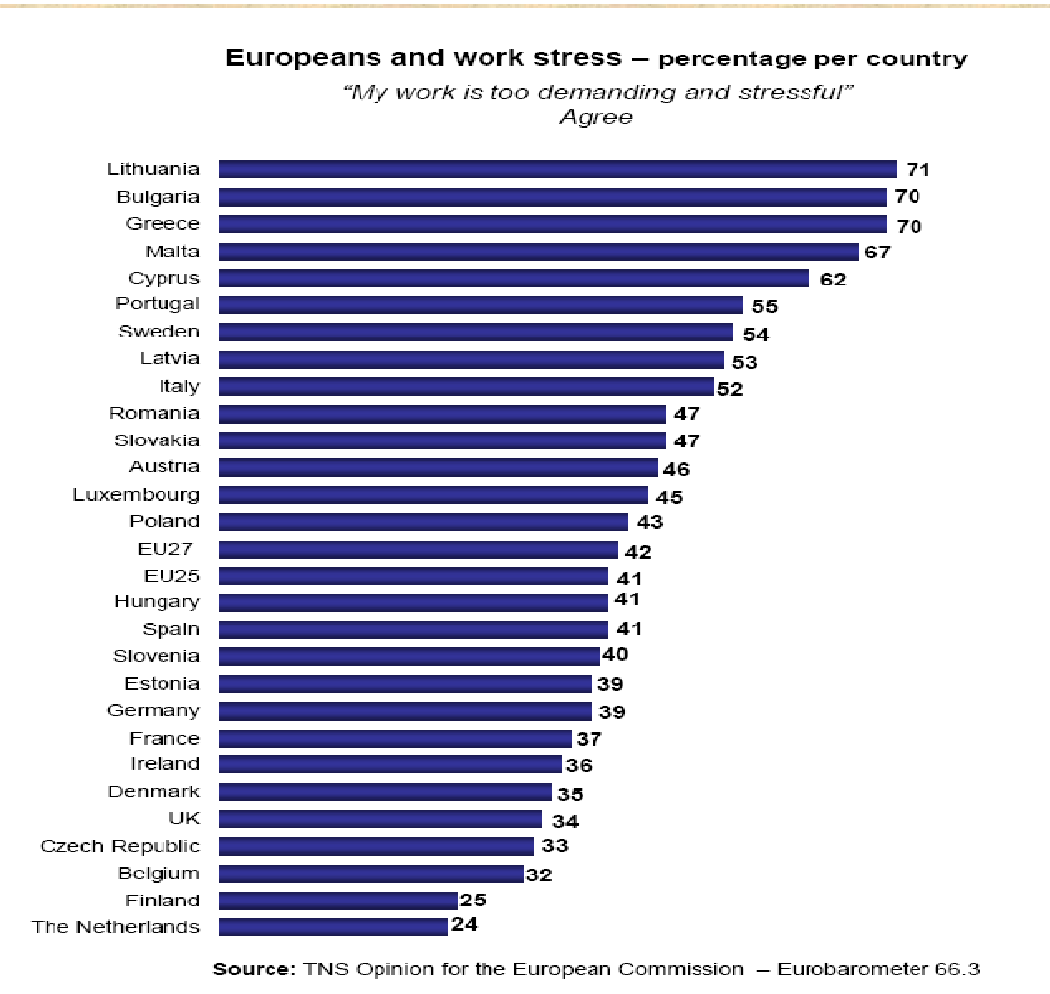
- **Χρόνιο στρες**: το άτομο βρίσκεται μόνιμα σε μία κατάσταση στρες,την οποία μέσα από τον χρόνο συνηθίζει ως αναπόσπαστο μέρος της ζωής του. Η ζωή τού φαίνεται «μίζερη» και στάσιμη. Το άτομο φθείρεται σωματικά και ψυχικά και νοιώθει δυστυχισμένο και ανικανοποίητο. Τα αποτελέσματα αυτού του τύπου στρες είναι αρκετά σοβαρά, καθώς μπορούν να καταλήξουν σε σημαντικά σωματικά ή ψυχικά προβλήματα.

Πηγή:ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Επιδημιολογικά στοιχεία (UK):

- 1 στις 5 γυναίκες και 1 στους 7 άντρες βίωσαν δυσάρεστη συναισθηματική πίεση για πάνω από το μισό της προηγούμενης ημέρας.

- 10-14% του υγειούς εργατικού δυναμικού είναι πάσχει από κλινικές αγχώδης διαταραχές ή κατάθλιψη ενώ άλλο ένα 25% κατευθύνεται προς την ίδια κατάσταση.



Ελληνικά δεδομένα

- EUROFOUND για την Ελλάδα
  - Οι απαιτήσεις της δουλειάς – η κύρια πηγή του εργασιακού άγχους
  - Η Ελλάδα είναι το τελευταίο κράτος ανάμεσα στα 15 βασικά κράτη μέλη στην εκπαίδευση των υπαλλήλων της- μόνο το 17% εκπαιδεύεται.
- Οι κύριοι ελληνικοί στρεσσογόνοι παράγοντες
  - Αργή εξυπηρέτηση από τις δημόσιες υπηρεσίες λόγω γραφειοκρατίας
  - Η μόλυνση του Θερμαϊκού (52,5%).
  - Η κλοπή (47,1%),
  - Σκουπίδια (45,2%)
  - Ανεπαρκής αστυνόμευση (44,1%).
  - Επίσης, η ανεργία, το χαμηλό βιοτικό επίπεδο, κακή ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών κ.τ.λ

Συμπτώματα του άγχους: Σωματικά συμπτώματα

☹Πονοκέφαλοι
☹Ξηρότητα στόματος
☹Υπέρταση
☹Δυσπεψία
☹Κοιλιακούς πόνους

☹Αίσθημα κόπωσης
☹Ξηροδερμία
☹Εφίδρωση
☹Στηθάγχη
☹ Δύσπνοια

Συμπτώματα του άγχους: Ψυχολογικά συμπτώματα

- Εκνευρισμό
- Έλλειψη ενδιαφέροντος για τη ζωή
- Αίσθημα αποτυχίας φόβος για το μέλλον

- Μακρόχρονα- Διαταραχές άγχους π.χ.

Αγοραφοβία,

Κοινωνική φοβία,

Ειδικές φοβίες (κλειστοφοβία),

Ιδεοψυχαναγκαστική διαταραχή

Συμπτώματα του άγχους: Συμπεριφοριστικά συμπτώματα

☹Επιθετικότητα

☹Εξάντληση- «burnout»

☹Αποφυγή

☹Δραστηριοτήτων

☹Αυξημένη κατανάλωση αλκοόλ

☹Υπερβολική κατανάλωση τροφής

☹Ατυχήματα

☹Αϋπνία

☹Δυσκολία μνήμης

☹Δυσκολία συγκέντρωσης

☹Μείωση της σεξουαλικής επιθυμίας

☹Σεξουαλική δυσλειτουργία

(Sutherland & Cooper, 1990)

- Δεν χειρίζονται όμως, όλα τα άτομα όλες τις καταστάσεις με τον ίδιο τρόπο.

  Προσωπικότητα

  - Στάση ζωής (προσέγγιση προβλήματος)
  - Αισιοδοξία ή απαισιοδοξία

  Ηλικία

  Άλλοι παράγοντες

- Έτσι, σε πολλούς ανθρώπους, η αντίδραση στο στρες ξεπερνά τα φυσιολογικά επίπεδα και αρχίζει να προκαλεί έντονη δυσφορία και δυσκολίες στην καθημερινή ζωή.

Πηγή:ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Γιατί είναι σημαντικό να αναγνωρίζω τα συναισθήματα που μου προκαλεί το στρες;

- Τα συναισθήματα που μας προκαλεί το στρες είναι συμπτώματα που δεν θα πρέπει να παραβλέπουμε
  - Το στρες εντείνεται
  - Σοβαρές επιπτώσεις σε ψυχική και σωματική υγεία

- Τι μας αγχώνει εκτός του σωματικού κινδύνου
- Σκέψεις - εικόνες σχετικα με το καινουργιο
- Ανατροπη προσωπικων κανονων
- Ιδεες όπως «θα γελοιοποιηθώ», «Χανω τον έλεγχο»

Είδη ελέγχου

- Συμπεριφοριστικός έλεγχος- Αναφέρεται στη δυνατότητα του ατομου να δρασει αποφασιστικά για να μειώσει το αντίκτυπο του αγχωγόνου ερεθίσματος

- Γνωστικός έλεγχος-αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να χρησιμοποιήσει γνωστικές διαδικασίες ή στρατηγικές για να τροποποιήσει το αντίκτυπο του στρεσογόνου ερεθίσματος π.χ.

Να τροποποιήσει τη σκέψη του σχετικά με το στρεσογόνο ερέθισμα

Να εστιάσει σε πιο χαρούμενες ή ουδέτερες σκέψεις

Πεποιθήσεις σχετικά με τον έλεγχο

- Άλλοι πιστεύουν ότι έχουν το έλεγχο – εσωτερικός έλεγχος
- Άλλοι πιστεύουν ότι δεν έχουν έλεγχο-εξωτερικός έλεγχος

- Εσεις σε ποια κατηγορία κατατάσετε τον ευατό σας?

Αυτό-αποτελεσματικότητα

- Η αίσθηση του προσωπικού έλεγχου συμβαδίζει με την αίσθηση που έχουμε σχετικά με την **Αυτό-αποτελεσματικότητα** (Bandura,1982)
- Σύμφωνα με το Bandura (1997, 2004) τα αυτό-αποτελεσματικά άτομα αντιλαμβάνονται ότι είναι σε θέση να χρησιμοποιούν τις απαραίτητες δεξιότητες, προκειμένου να αντεπεξέλθουν στις απαιτήσεις μιας κατάστασης.

Αυτό-αποτελεσματικότητα

- Οι περισσότεροι άνθρωποι αποφασίζουμε αν θα πραγματοποιήσουμε μια δραστηριότητα αξιολογώντας την ικανότητα μας να δράσουμε αποτελεσματικά έτσι ώστε να έχουμε τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Γνωστική εκτίμηση (cognitive appraisals)

Γνωστική διαδικασία: δυο βαθμίδες

- Στην πρωτοβάθμια εκτίμηση, το άτομο αξιολογεί τι διακυβεύεται,
- Στη δευτεροβάθμια εκτίμηση, το πρόσωπο αξιολογεί τι μπορεί να γίνει , αν μπορεί να γίνει κάτι, για να προληφθεί, να αντιμετωπίζει ή να βελτιωθεί η αγχωγονα κατάσταση

Γνωστικές διαστρεβλώσεις

- Κάποιες φορές αντιλαμβανόμαστε και ερμηνεύουμε τα γεγονότα απόλυτα, επιλεκτικά, εγωκεντρικά και άκαμπτα.

❖Αυθαίρετο συμπέρασμα

❖Επιλεκτική αφαίρεση (Αντίληψη, Συγκράτηση, Διαστρεβλωση)

❖Υπεργενίκευση

❖ Μεγέθυνση και την υπερβολή

❖Εξατομίκευση

❖Άκαμπτη σκέψη

«Αναγνώρισε το Πρόβλημα»

Το πιο σημαντικό βήμα είναι να αναγνωρίσετε τις πηγές του αρνητικού stress.

Αυτό δεν είναι μια παραδοχή αδυναμίας ή μια ανικανότητα. (π.χ. ευτραφούς ηλικιωμένου δρομέα και 1ο+2ο βήμα αλλαγής De Klerk)

Είναι αντίθετα ένας τρόπος να αναγνωρίσετε το πρόβλημα και να σχεδιάσετε τρόπους αντιμετώπισής του!

Έλεγχος Άγχους

Στρατηγική ABC

A = AWARENESS

Αναγνώριση - Ενημερότητα

Τι σας προκαλεί άγχος?

Ποια είναι η αντίδρασή σας?

ABC Στρατηγική

B = BALANCE

Ισορροπία – Εξισορρόπηση

Υπάρχει μια πολύ λεπτή διαχωριστική γραμμή ανάμεσα στο θετικό και αρνητικό άγχος

Τι μπορείτε να κάνετε πριν γίνει αρνητικό?

ABC Στρατηγική

C = CONTROL

Έλεγχος

Τι μπορείτε να κάνετε για τον εαυτό σας προκειμένου να αντιμετωπίσετε το αρνητικό άγχος? (επόμενες διαφάνειες)

Αλλάξτε το Τρόπο Σκέψης σας (!?!?! – κριτική?)
Αναπροσδιορισμός Πλαισίου (Re-Framing)

Αναπροσδιορισμός Πλαισίου είναι μια τεχνική που χρησιμοποιείται για να αλλάξετε τον τρόπο με τον οποίο βλέπετε τον κόσμο γύρω σας και το πώς νιώθετε.

Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να μεταφράζετε τις καταστάσεις γύρω σας.

Η συγκεκριμένη τεχνική δεν αλλάζει τον κόσμο γύρω σας αλλά τον τρόπο με τον οποίο τον προσλαμβάνετε προκειμένου να αντιλαμβάνεστε με διαφορετική οπτική και με λιγότερο άγχος.

(είναι δυνατόν?!?)

Αλλάξτε το Τρόπο Σκέψης σας
Θετική Σκέψη

Ξεχάστε αδυναμίες, απογοητεύσεις, απελπισίες, αποτυχίες.

Το άγχος μας κάνει τρωτούς σε αρνητικές καταστάσεις

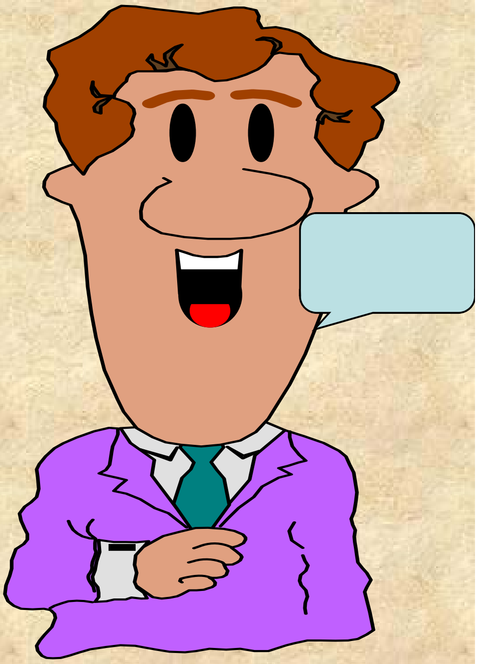
Εστιάστε στα θετικά

- Στις δυνάμεις σας
- Κάνετε ένα βήμα πίσω και διδαχθείτε
- Αναζητείστε ευκαιρίες
- Δείτε τα θετικά – αλλάξτε/εξελιχθείτε.

(Θα μιλήσουμε παρακάτω για μοτίβα και αντίληψη)

Αλλάξτε τη συμπεριφορά σας (?!?!)

- Να είστε δυναμικός
- Οργανωθείτε
- Αναπνέετε
- Χιούμορ
- Εκτροπή και Περισπασμός



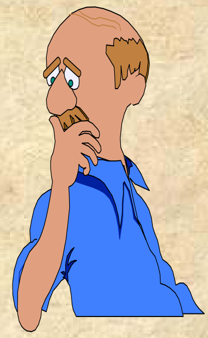
Να είστε δυναμικός (σίγουρος για τον εαυτό σας)

Η δυναμικότητα βοηθά να διαχειριστείτε δύσκολες καταστάσεις και μακροχρόνια να μειώνεται την συχνότητα εμφάνισης τους.

Η έλλειψη δυναμικότητας συχνά σημαίνει χαμηλή αυτοπεποίθηση και αυτοεκτίμηση.

Το κλειδί για την δυναμικότητα είναι η επικοινωνία. Η επέκταση του εύρους της επικοινωνίας θα βελτιώσει την δυναμικότητά σας.

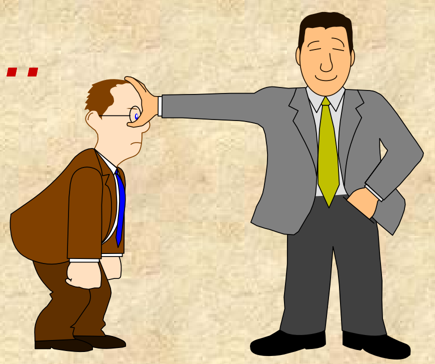
Βασικά δικαιώματα



Το δικαίωμα…

1) Να εκφράζω τα συναισθήματά μου
2) Να εκφράζω απόψεις και πεποιθήσεις
3) Να λέω «Ναι» και «Όχι» για τον εαυτό μου
4) Να αλλάζω γνώμη
5) Να λέω «δεν καταλαβαίνω»
6) Να είμαι ο εαυτό μου χωρίς να δρω για όφελος των άλλων

Όντας δυναμικός…

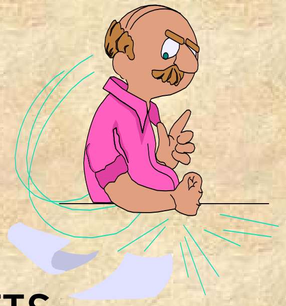


…περιλαμβάνει να υποστηρίζω τα προσωπικά μου δικαιώματα και να εκφράζω σκέψεις, συναισθήματα και απόψεις άμεσα, έντιμα και αυθόρμητα με τρόπους που δεν προσβάλουν τα δικαιώματα των άλλων.

Οι δυναμικοί άνθρωποι

- Σέβονται τον εαυτό τους και τους άλλους
- Αναλαμβάνουν την ευθύνη για δράσεις και επιλογές
- Ζητούν ελεύθερα αυτό που θέλουν
- Απογοητεύονται όταν τα «θέλω» τους δεν υλοποιούνται
- Έχουν άθικτη αυτοπεποίθηση
- Δεν εξαρτώνται από την «έγκριση» των άλλων

Δυναμικές Δεξιότητες



- Καθιερώστε καλή οπτική επαφή
- Σταθείτε ή καθίστε άνετα – μην είστε νευρικός/η
- Μιλάτε με «καθαρή» φωνή
- Χρησιμοποιήστε τη γλώσσα του σώματος
- «Νομίζω» - «Αισθάνομαι»
- «Τι νομίζεις» - «Τι αισθάνεσαι»
- Ακούστε και εξετάστε πρώτα τη κατάσταση

Πλεονεκτήματα

- Υψηλότερη Αυτοεκτίμηση
- Λιγότερο «εγωιστής»
- Λιγότερο άγχος
- Καλύτερη διαχείριση άγχους
- Αξιολόγηση του εαυτού σας και των άλλων ευκολότερα
- Αίσθημα αυτό-ελέγχου

«Γίνε πιο οργανωμένος/η»

Η φτωχή οργάνωση είναι από τις πιο κοινές αιτίες άγχους. Δομημένες διαδικασίες προσφέρουν άμεσα ασφάλεια εναντίον των προβλημάτων.

Προτεραιότητες στόχων, καθηκόντων και δραστηριοτήτων τα κάνουν όλα εφικτά

Μην παραφορτώνετε το μυαλό σας.

Η οργάνωση βοηθά να αποφύγετε το προσωπικό και εργασιακό **χάος.**

Χιούμορ

- Καλός τρόπους μείωσης του άγχους
- Εφαρμόζεται παντού (π.χ. οδήγηση)
- Μειώνει την μυϊκή ένταση
- Βελτιώνει την αναπνοή
- Επιτρέπει στις ενδορφίνες να εισέλθουν στη ροή του αίματος – τα φυσικά παυσίπονα του οργανισμού

Εκτροπή και Περισπασμός

- Χρόνο εκτός του συνηθισμένου περιβάλλοντος – χρόνο για «εμένα»
- Μακριά από τους παράγοντες άγχους
- Δεν λύνει το πρόβλημα
- Μειώνει τα επίπεδα άγχους
- Ηρεμήστε
- Λογική Σκέψη

Αλλάξτε το στυλ ζωής σας (Lifestyle)

- Δίαιτα
- Κάπνισμα και Αλκοόλ
- Γυμναστική
- Ύπνος
- Διακοπές
- Χαλάρωση

Διαχείριση χρόνου

Γιατί είναι σημαντική

- Δεν είναι ποτέ αρκετός χρόνος
- Περισσότερες απαιτήσεις και περισσότερους περιορισμούς
- Η ζωή γίνεται πιο περίπλοκη
- Κανείς δεν θα μας "δώσει" περισσότερο χρόνο
- Είναι μια σημαντική πηγή άγχους για όλους μας

Συμβουλές για καλύτερη Διαχείριση του Χρόνου στην εργασία

1. Καθορίστε μία συγκεκριμένη ώρα της ημέρα σας η οποία θα αφιερώνετε χωρίς διακοπή στην επίτευξη των πιο σημαντικών καθηκόντων σας.
2. Βεβαιωθείτε ότι η πρώτη ώρα της εργάσιμης ημέρας σας είναι παραγωγική.
3. Αναπτύξτε τη συνήθεια να τελειώνετε ότι ξεκινάτε.

Συμβουλές για καλύτερη Διαχείριση του Χρόνου στην εργασία

4. Αναλύστε όλα όσα κάνετε βάση των στόχων σας.
5. Μειώστε την εβδομαδιαία σπατάλη χρόνου .
6. Σχεδιάστε το χρόνο σας - γράψετε ένα σχέδιο για κάθε ημέρα, εβδομάδα, μήνα και έτος.

Συμβουλές για καλύτερη Διαχείριση του Χρόνου στην εργασία

7. Ελέξτε την αναβλητικότητα σας (αν υπάρχει). Η ύπαρξη της οφείλεται λόγω των υψηλών μη ρεαλιστικών στόχων που έχετε θέσει; Θα μπορούσατε να κάνετε τώρα αυτά που αναβάλετε για να ξεμπερδεύετε με αυτά;

Ή πιο απλά: «Δράστε Συνειδητά»!

Αποτελεσματική συνεργασία με συναδέλφους

- Εξηγήστε τι πρέπει να γίνει
- Εξηγήστε το ρόλο των εργαζομένων σε ό, τι χρειάζεται να γίνει
- Παρέχετε και να συζητήστε με κατανόηση το χρονοδιάγραμμα
- Να είστε διακριτικοί
- Θέστε όρια
- Αναπτύξτε και εδραιώστε καλές σχέσεις
    - Γνωρίστε άτομα
    - Να είστε φιλικοί
    - Γίνετε καλό πρότυπο ρόλου